



UNIVERSITY UTARA MALAYSIA

KERTAS KERJA PROJEK

**PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN
LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN : SATU
TINJAUAN DI OPEN UNIVERSITY MALAYSIA**

**NAMA PENYELIA:
DR. FADZLI SHAH BIN ABD.AZIZ**

**DISEDIAKAN OLEH:
NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS (800808)**

27 DISEMBER 2009

**PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN
PROGRAM LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN:
SATU TINJAUAN DI OPEN UNIVERSITY
MALAYSIA**

NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS

**IJAZAH SARJANA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2009**

**PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN PROGRAM
LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN: SATU TINJAUAN DI
OPEN UNIVERSITY MALAYSIA**

**KERTAS PROJEK YANG DISERAHKAN KEPADA KOLEJ PERNIAGAAN BAGI MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA KEHENDAK IJAZAH SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**OLEH
NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS**

**© Nor Khairunnisa Bt Mat Yunus, 2009
Hak Cipta Terpelihara**



KOLEJ PERNIAGAAN
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS (NO MATRIK: 800808)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of) **MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN PROGRAM LATIHAN DALAM
PERKHIDMATAN: SATU TINJAUAN DI OPEN UNIVERSITY MALAYSIA

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas project
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. FADZLI SHAH BIN ABD.AZIZ**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : _____
(Signature)

Tarikh : **27 DECEMBER 2009**
(Date)

PENGAKUAN

Saya, Nor Khairunnisa Bt Mat Yunus mengaku bahawa kertas projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali mana-mana bahagian yang telah direkodkan. Kertas projek ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan bagi memenuhi sebahagian daripada kehendak Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

Kertas projek ini tidak diserahkan untuk mana-mana universiti atau institusi lain

NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS

27 DISEMBER 2009

**KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada Pengajian Lulusan Ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM menjadikan kertas projek ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada pihak saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan atau sebahagian boleh dibuat dengan menulis kepada;

Dekan Kolej Perniagaan

Universiti Utara Malaysia

06010 Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini telah dijalankan di Kampus Utama Open Universiti Malaysia, Kuala Lumpur. Sebanyak 100 soal selidik telah diedarkan kepada responden secara rawak mudah dan juga persampelan strata.

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara demografik, jawatan dan juga objektif menghadiri program latihan terhadap persepsi responden tentang keperluan program latihan. Selain itu, kajian ini juga melihat objektif pekerja menghadiri program latihan, kaedah latihan yang difikirkan berkesan dan juga program-program latihan yang difikirkan perlu.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa faktor demografik tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan persepsi pekerja kerana hanya tahap pendidikan sahaja mencatatkan nilai korelasi yang sederhana iaitu 0.614. Hubungan di antara jawatan dan persepsi pekerja juga adalah sederhana. Manakala hubungan korelasi antara objektif menghadiri latihan dan persepsi pekerja pula adalah sangat kabur.

PENGHARGAAN

Saya ingin merakamkan penghargaan kepada beberapa individu yang telah banyak membantu saya menyiapkan projek ini dan juga sepanjang pengajian siswazah saya.

Pertama, kepada penyelia saya, Dr. Fadzli Shah Bin Abd. Aziz yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan bimbingan semasa saya menjalankan projek ini.

Kedua, kepada kedua ibubapa saya, En. Mat Yunus Bin Talib dan Pn. Zaiton Bt. Othman yang sentiasa mendoakan saya, adik beradik saya yang banyak memberi semangat dan dorongan kepada saya. Tunang saya, Shamsul Nizam Bin Mohamed Badri yang telah banyak berkorban dan bersabar semasa saya menjalankan projek ini. Berkat kesabaran dan galakan mereka, maka projek ini mampu disiapkan.

Akhir sekali, kepada rakan-rakan daripada Program Sarjana Pengurusan Sumber Manusia yang telah bersama-sama mengharungi tempoh pengajian ini dengan penuh semangat dan saling tolong menolong.

NOR KHAIRUNNISA BT MAT YUNUS
800808
SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
KAMPUS KUALA LUMPUR.

KANDUNGAN

	Muka Surat
Pengakuan	i
Kebenaran Mengguna	ii
Abstrak	iii
Penghargaan	iv
Kandungan	v - viii
Senarai Jadual	ix - x
Senarai Rajah	xi
Senarai Lampiran	xii
BAB	
1	PENDAHULUAN
	1.0 Pengenalan 1
	1.1 Penyataan Masalah 3
	1.2 Persoalan Kajian 4
	1.3 Objektif Kajian 4
	1.4 Skop Kajian 4
	1.5 Latar Belakang Tempat Kajian 4
	1.6 Batasan Kajian 5
2	KAJIAN LITERATUR
	2.1 Pengenalan 7
	2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi program 8-11

Latihan dan Pembangunan

2.2.1 Sokongan Pengurusan Atasan

2.2.2 Komitmen Kakitangan

2.2.3 Tahap Kerumitan (Complexity) Organisasi

2.2.4 Perkembangan Teknologi

2.2.5 Prinsip-prinsip Pembelajaran

2.2.6 Fungsi-fungsi lain dalam Pengurusan

Sumber Manusia

2.3 Proses Latihan dan Pembangunan 12

2.4 Analisis Keperluan Latihan dan Pembangunan 14

2.5 Faktor- faktor mempengaruhi persepsi pekerja 16-19

Terhadap keperluan latihan

2.5.1 Demografik

2.5.2 Jawatan

2.6 Kaedah – kaedah latihan yang berkesan 19 -21

2.7 Definisi Konseptual 21-24

2.7.1. Persepsi

2.7.2 Keperluan

2.7.3 Latihan

3

REKA BENTUK KAJIAN DAN

METODOLOGI

3.1 Pengenalan 25

3.2 Model Konseptual 25

	3.3 Hipotesis	25
	3.4 Instrumentasi	26-30
	3.4.1 Data Primer	
	3.4.1.1 Soal Selidik	
	3.5 Unit Analisis	30
	3.6 Reka bentuk Kajian	30
	3.7 Persampelan	30
	3.8 Kaedah Pengumpulan Data	31
	3.9 Kaedah Penganalisisan Data	31
4	DAPATAN KAJIAN	
	4.1 Pengenalan	34
	4.2 Latar Belakang Responden	34-38
	4.2.1 Jantina	
	4.2.2 Umur	
	4.2.3 Jawatan	
	4.2.4 Pengalaman Kerja	
	4.2.5 Tahap Pendidikan	
	4.3 Objektif Pekerja Mengikut Latihan	38
	4.4 Latihan yang difikirkan perlu	39
	4.5 Hubungan Diantara Faktor Demografik dengan	42
	Persepsi Responden terhadap Keperluan Latihan	
	4.6 Hubungan Diantara Jawatan dan Keperluan Latihan	43
	4.7 Hubungan Diantara objektif latihan dan Keperluan	43

Program Latihan

5

PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pengenalan	44
5.2 Perbincangan dapatan kajian	45-48
5.2.1 Objektif mengikuti latihan	
5.2.2 Latihan yang diperlukan	
5.2.4 Hubungan di antara faktor demografik	
Dengan Persepsi responden terhadap	
keperluan latihan	
5.2.5 Hubungan di antara jawatan dan keperluan	
Latihan	
5.2.6 Hubungan di antara objektif menghadiri	
latihan dan keperluan program latihan	
5.3 Rumusan	49
5.4 Cadangan	50-52
5.4.1 Cadangan kepada organisasi	
5.4.2 Cadangan untuk kajian akan datang	

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

NO	TAJUK
Jadual 3.1	Taburan item bagi soal selidik kajian
Jadual 3.2	Pemarkatan item-item Skala Likert bagi Bahagian B
Jadual 3.3	Pemarkatan item-item Skala Likert bagi Bahagian C
Jadual 3.4	Pembahagian Pengagihan Soal Selidik Mengikut Persampelan Strata
Jadual 3.5	Nilai Min Skor bagi menentukan Objektif menghadiri Latihan
Jadual 3.6	Nilai Min Skor bagi menentukan tahap keperluan Latihan
Jadual 3.7	Tahap kekuatan hubungan Korelasi
Jadual 4.1	Taburan responden mengikut jantina
Jadual 4.2	Taburan responden mengikut umur
Jadual 4.3	Taburan Responden mengikut Jawatan
Jadual 4.4	Taburan Responden mengikut tempoh pengalaman kerja
Jadual 4.5	Taburan Responden mengikut tahap pendidikan
Jadual 4.6	Taburan min persepsi responden terhadap objektif menghadiri Latihan
Jadual 4.7	Taburan min persepsi responden terhadap latihan yang diperlukan

- Jadual 4.8 Hubungan di antara faktor demografik dengan keperluan latihan
- Jadual 4.9 Hubungan di antara jawatan dan keperluan latihan
- Jadual 4.10 Hubungan di antara objektif menghadiri Latihan dan Keperluan Latihan

SENARAI RAJAH

NO	TAJUK
Rajah 2.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi program Latihan dan Pembangunan
Rajah 2.2	Proses Program Latihan dan Pembangunan
Rajah 2.3	Peringkat-peringkat analisis keperluan
Rajah 2.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi
Rajah 2.5	Piramid Maslow's hierarchy of needs
Rajah 3.1	Rekabentuk Konseptual

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 : Borang Soal Selidik

Lampiran 2 : SPSS output

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Pengenalan kepada latihan di Malaysia

Perkembangan ekonomi yang pesat, perubahan teknologi dan juga halangan dunia pekerjaan memberikan cabaran kepada pengurusan sumber manusia bagi membangun dan melaksanakan proses asas dalam pengurusan latihan terutamanya organisasi di Malaysia. Kajian awal June dan Rozhan (2000) menunjukkan, fungsi pengurusan sumber manusia pada asasnya dipengaruhi oleh proses pengurusan strategik yang menghubungkan latihan dan objektif strategik sesebuah organisasi. Hubungan di antara latihan dan objektif strategik ini memberikan kesan yang besar kepada keberkesanan organisasi.

Menurut Tekleab et al (2005), latihan adalah salah satu strategi yang penting bagi pembangunan organisasi dan membantu pekerja meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam menangani persekitaran kerja yang mencabar.

Pembangunan dan perlaksanaan pengurusan latihan secara rasmi diperkenalkan di Malaysia beberapa dekad yang lalu (Abishegam, 1972). Institusi latihan seperti Pusat Latihan Telekom, Kolej Latihan Polis Diraja Malaysia, Kolej Latihan Tentera dan Universiti Teknologi Mara adalah beberapa contoh institusi yang menjalankan pengurusan latihan. Sehingga kini, terdapat banyak organisasi yang mengambil inisiatif untuk membangunkan dan melaksanakan skim latihan sendiri mengikut keperluan organisasi. Selain itu, kesedaran mengenai latihan telah tersebar di semua peringkat samada di jabatan awam mahu pun swasta kerana cabaran pekerjaan masa kini. Kerajaan

juga mengambil langkah menyokong pembangunan sumber manusia dengan melancarkan tabung pembangunan sumber manusia pada tahun 1992 dalam Rancangan Malaysia ke-6 (Lam & Kong, 1994)

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, hubungan di antara pengurusan latihan dan proses pengurusan strategik akan memberi kesan yang besar kepada keberkesanan organisasi.

Crane dan Blumenteld (1973) menyatakan tujuan program latihan direka adalah untuk meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan juga kebolehan seseorang. Latihan secara ringkasnya adalah untuk meningkatkan prestasi pekerja sekarang dan juga masa hadapan.

Ivancevich (2007) mengariskan beberapa perkara penting yang perlu diketahui mengenai latihan :

- Latihan adalah proses sistematik yang digunakan untuk membentuk sikap pekerja bagi membolehkan pekerja mencapai matlamat organisasi.
- Program latihan merupakan usaha daripada majikan bagi menyediakan peluang kepada pekerja untuk meningkatkan kemahiran, sikap dan pengetahuan sedia ada.
- Pembelajaran adalah reaksi individu yang memberi tindak balas terhadap latihan yang diberikan.
- Setiap tingkah laku individu yang mempelajari sesuatu yang baharu adalah kemahiran yang dipelajari daripada latihan tersebut.

1.1 Penyataan Masalah

Salah satu cara bagi menentukan keperluan latihan dan pembangunan adalah dengan melakukan penilaian keperluan. Penilaian keperluan adalah proses untuk menentukan jenis latihan yang diperlukan oleh sesebuah organisasi. Biasanya ia melibatkan organisasi, individu dan analisa tugas.

Ivancevich (2007) menyatakan bahawa langkah pertama dalam menguruskan latihan adalah dengan menentukan keperluan latihan dan menentukan objektif dalam keperluan tersebut. Penilaian keperluan biasanya melibatkan analisa keperluan organisasi, pengetahuan, kemahiran dan kebolehan untuk melakukan sesuatu tugas.

Penilaian keperluan organisasi memerlukan penilaian terhadap objektif jangka panjang dan jangka pendek organisasi. Pengetahuan, kemahiran dan kebolehan untuk melakukan tugas juga perlu diambilkira supaya latihan yang sesuai dapat disediakan.

Ivancevich (2007) juga menyatakan empat cara bagi menentukan keperluan latihan iaitu:

- Memerhatikan pekerja
- Mendengar maklum balas pekerja
- Bertanya kepada penyelia pekerja berkenaan tentang keperluan latihan pekerja
- Mengukur masalah yang dihadapi oleh pekerja.

Fakta di atas jelas menunjukkan bahawa analisis keperluan latihan adalah sangat penting dilaksanakan sebelum sesuatu program latihan dapat dijalankan. Namun begitu adakah kepentingan ini disedari oleh para pekerja Open University Malaysia. Kajian ini tidak akan mengukur keperluan latihan sebaliknya mengukur persepsi pekerja terhadap keperluan program latihan dan setakat mana pekerja Open University Malaysia memahami tentang program latihan.

1.2 Persoalan Kajian

- a) Adakah terdapat hubungan di antara keperluan latihan dengan faktor demografi seperti jantina, umur, pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan.
- b) Adakah terdapat hubungan di antara keperluan latihan dengan faktor jawatan.
- c) Adakah terdapat hubungan di antara keperluan latihan dengan objektif menghadiri latihan.

1.3 Objektif Kajian

- 1) Untuk mengenalpasti hubungan diantara demografi dengan persepsi pekerja mengenai keperluan program latihan.
- 2) Untuk menentukan sama ada jawatan pekerja boleh menentukan keperluan program latihan.
- 3) Untuk mengenalpasti sama ada wujud hubungan di antara objektif pekerja menghadiri program latihan dengan keperluan program latihan.

1.4 Skop Kajian

Kajian ini adalah merupakan kajian terhadap pekerja Kampus Utama Open University Malaysia. Responden yang dianggarkan terlibat dalam kajian ini adalah seramai 100 orang iaitu terdiri daripada pekerja yang mempunyai demografik yang berbeza yang terlibat secara langsung dengan program latihan. Fokus kajian ini adalah untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pekerja terhadap keperluan program latihan.

1.5 Latar Belakang Tempat Kajian

Kajian ini adalah merupakan satu kajian kes terhadap staf yang bertugas di Kampus Utama Open University Malaysia iaitu sebuah universiti swasta ke-7 yang telah ditubuhkan di Malaysia. Kampus Utama Open University Malaysia terletak di Jalan Tun Ismail, Kuala Lumpur dan mempunyai banyak kampus cawangan di seluruh Malaysia. Walaubagaimanapun, kajian ini hanya dijalankan ke di kalangan pekerja di kampus utama sahaja kerana faktor jarak dan juga kekangan masa.

1.6 Batasan Kajian

Kajian ini hanya menggambarkan persepsi pekerja terhadap keperluan program latihan di organisasi yang dikaji sahaja iaitu Open University Malaysia. Oleh itu, hasil dapatan daripada kajian ini tidak boleh digeneralisasikan terhadap organisasi yang lain kerana terdapat perbezaan daripada aspek program latihan yang dijalankan oleh sesebuah organisasi.

Responden kajian ini hanya terdiri daripada staf bukan akademik sahaja. Secara tidak langsung menyebabkan generalisasi daripada kajian ini hanya boleh dilakukan terhadap staf bukan akademik di Open University Malaysia sahaja. Staf akademik tidak diambil kira sebagai responden kerana program latihan yang dijalankan berbeza daripada staf bukan akademik.

Selain itu, dalam kajian ini kesahihan dan ketepatan kajian hanya berdasarkan kepada jawapan yang diberikan oleh responden melalui borang soal selidik yang diedarkan. Oleh itu, kebolehpercayaan dapatan ini adalah amat bergantung kepada kejujuran dan keikhlasan responden dalam menjawab setiap persoalan yang dikemukakan. Kajian yang

dijalankan juga mungkin benar pada masa kajian dijalankan dan mungkin tidak benar pada masa-masa lain.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Menurut Arif Hassan (2007) pembangunan sumber manusia adalah proses membangunkan dan membentuk kepakaran melalui pembangunan organisasi dan juga latihan dan pembangunan individu untuk tujuan meningkatkan prestasi kerja (Swanson, 2001).

Program latihan pekerja pada hari ini dilihat lebih penting daripada 10 tahun lepas. Pada hari ini semua organisasi menyediakan beberapa jenis latihan kepada pekerja mereka. Pada sesetengah organisasi, latihan adalah proses yang sangat formal. Setiap jabatan dihantar untuk mengikuti program latihan. Sesetengah organisasi yang lain membawa konsultant luar untuk mengendalikan sesuatu program latihan. Motivasi untuk mengendalikan sesuatu program latihan juga berbeza bagi setiap organisasi. Sesetengah organisasi sangat bermotivasi untuk mengendalikan program latihan dan sesetengahnya mengendalikan program latihan sekadar untuk memenuhi proses organisasi yang telah ditetapkan sahaja. (Hughey & Mussnug, 1997).

Sebenarnya, apakah yang dimaksudkan dengan latihan dan pembangunan serta apakah perbezaan antara kedua-dua istilah ini? Latihan ialah apa jua inisiatif yang di ambil oleh organisasi untuk menggalakkan pekerja belajar dan menambah pengetahuan mereka. Ia juga boleh ditakrifkan sebagai proses mendidik pekerja baru tentang kemahiran asas yang mereka perlukan dalam melaksanakan tugas. Latihan lebih menumpukan kepada pemerolehan pengetahuan bagi jangka masa pendek. Pembangunan pula bermaksud usaha-usaha yang diambil oleh organisasi untuk meluaskan pengetahuan, kemahiran dan

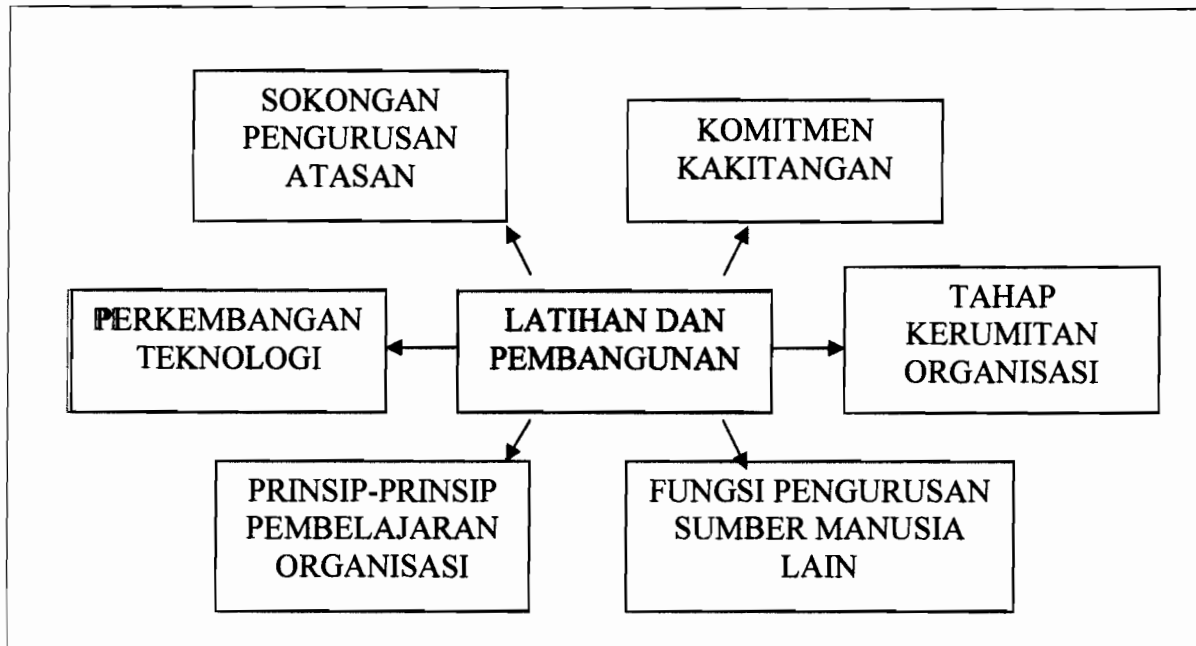
kebolehan para pekerjaanya dalam jangka masa yang panjang (Zafir & Fazilah, 2003).

Bagi maksud pembelajaran untuk kakitangan baharu biasanya menggunakan istilah latihan. Manakala untuk pekerja yang telah lama berada dalam organisasi, istilah pembangunan digunakan. (Zafir & Fazilah, 2003)

Latihan boleh dijalankan oleh organisasi ditempatnya sendiri iaitu dengan membangunkan pusat latihan khas untuk kakitangannya. Ini banyak dilakukan oleh organisasi di Malaysia seperti Bank Bumiputra Commerce Berhad yang sekarang dikenali sebagai CIMB, Petronas dan Lembaga Hasil dalam Negeri yang mana kesemua organisasi ini mempunyai pusat latihan mereka sendiri di Bandar Baru Bangi, Selangor. Organisasi juga boleh menghantar pekerjaanya untuk mendapatkan latihan di tempat lain iaitu di bawah anjuran pihak lain seperti universiti, pertubuhan bukan kerajaan (NGO) dan lain-lain firma perunding swasta.

2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi program latihan dan pembangunan

Program latihan dan pembangunan yang dijalankan dalam sesebuah organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut datang dari persekitaran luaran organisasi dan juga yang berada dalam organisasi itu sendiri. Elemen-elemen dalam faktor ini ditunjukkan oleh **Rajah 2.1** Faktor-faktor yang mempengaruhi Program Latihan dan Pembangunan.



Rajah 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Program Latihan dan Pembangunan.

2.2.1 Sokongan Pengurusan Atasan

Sokongan pihak pengurusan atasan ialah asas kepada program latihan dan pembangunan sesebuah organisasi. Pengurusan atasan merupakan individu yang bertanggungjawab meluluskan semua cadangan dan belanjawan yang dibuat oleh pengurus peringkat pertengahan termasuklah Pengurus sumber manusia. Sokongan yang diberikan bukan sahaja dalam bentuk persetujuan malah dari segi penglibatan. Penglibatan pihak pengurusan atasan dalam program latihan dan pembangunan memberi gambaran bahawa ia amat penting kepada organisasi. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.2.2 Komitmen Kakitangan

Kakitangan yang berada dalam organisasi juga mempengaruhi program latihan dan pembangunan. Jika sedikit sahaja kakitangan yang berminat untuk menghadiri program

yang dianjurkan berkemungkinan bilangan atau peruntukan belanjawan program latihan dan pembangunan akan dikurangkan pada tahun berikutnya. Selain itu, kita boleh menilai komitmen para pekerja melalui amalan mereka iaitu sama ada mereka mengamalkan atau tidak ilmu yang diperolehi semasa latihan. Jika ilmu yang diperolehi itu tidak diamalkan di tempat kerja program latihan dan pembangunan boleh dianggap sebagai satu pembaziran terhadap sumber organisasi. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.2.3 Tahap Kerumitan (*Complexity*) Organisasi

Dalam era teknologi maklumat, organisasi menjadi semakin kompleks. Ini disebabkan oleh aktiviti pengecilan saiz organisasi dan operasi pengurangan hierarki (delayering), penggabungan dan pengambilalihan. Apabila aktiviti - aktiviti ini berlaku ke atas sesebuah organisasi, sumber manusia yang berada di dalamnya akan berhadapan dengan pelbagai perubahan seperti terpaksa melakukan tugas yang berbeza atau menerima beban tugas yang lebih banyak daripada sebelumnya. Kesemua ini memerlukan pekerja terbabit menguasai kemahiran dan ilmu lain yang tidak pernah diketahui sebelum ini. Untuk membolehkan penguasaan kemahiran dan ilmu baru, mereka perlulah menghadiri program latihan dan pembangunan. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.2.4 Perkembangan Teknologi

Perkembangan teknologi yang berlaku kebelakangan ini turut memberi impak kepada program latihan dan pembangunan. Cara penyampaian dan pelaksanaan program latihan kini boleh dibuat dalam pelbagai cara dan tidak memerlukan pekerja meninggalkan

stesen kerja mereka. Ia boleh dibuat dengan menggunakan bantuan komputer dan kemudahan internet serta sidang video. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.2.5 Prinsip-prinsip pembelajaran

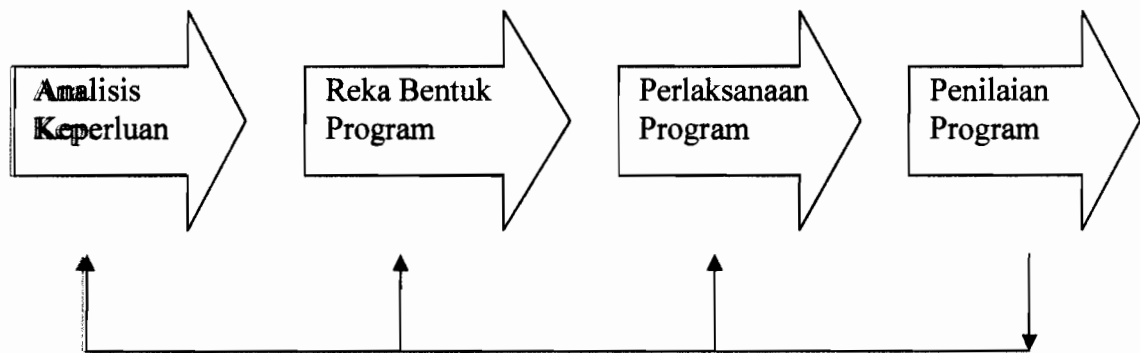
Latihan ialah sebahagian daripada proses pembelajaran. Oleh itu, adalah penting bagi kita mengetahui corak dan gelagat pembelajaran seseorang individu. Terdapat lapan elemen dalam prinsip pembelajaran yang perlu diketahui iaitu maklum balas dan pengukuhan, persembahan yang bermakna, perbezaan individu, penetapan matlamat, pembelajaran distributive, permodelan, amalan yang aktif dan pengulangan serta pembelajaran keseluruhan lawan sebahagian (*whole vs part learning*). Penyediaan bahan dalam program latihan perlu diasaskan daripada teori pembelajaran individu. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.2.6 Fungsi-fungsi lain dalam pengurusan sumber manusia

Aktiviti – aktiviti lain dalam pengurusan sumber manusia seperti aktiviti pemilihan dan pengambilan mempengaruhi program latihan dan pembangunan yang akan dilaksanakan. Misalnya, semasa pengambilan dan pemilihan dibuat ramai graduan yang baru tamat pengajian diambil bekerja, sudah pasti keperluan terhadap latihan tinggi kerana mereka masih baru dalam dunia pekerjaan dan mempunyai pengalaman yang amat sedikit. (Zafir & Fazilah, 2003)

2.3 Proses Latihan dan Pembangunan

Zafir & Fazilah, (2003) menyatakan bahawa latihan dan pembangunan juga mempunyai prosesnya yang tersendiri. Ia terdiri daripada empat langkah utama yang perlu dilaksanakan mengikut susunan seperti yang digambarkan oleh **Rajah 2.2** Proses Program Latihan dan Pembangunan



Rajah 2.2 Proses Program Latihan dan Pembangunan

Langkah 1: Menjalankan analisis keperluan latihan dan pembangunan

Ia merupakan langkah pertama yang perlu diambil sebelum fungsi latihan dan pembangunan dilaksanakan. Pengurus sumber manusia perlulah peka kepada bentuk dan jenis latihan yang diperlukan oleh pekerja. Operator mesin di jabatan pengeluaran mungkin memerlukan latihan mengendalikan mesin manakala jurutaip baru memerlukan kursus menaip dan trengkas. Pendapat dan keperluan jabatan-jabatan lain perlu dikaji oleh pengurus sumber manusia dalam merangka program latihan yang cekap dan berkesan. Pengurus sumber manusia juga perlu mengetahui masa yang sesuai untuk program latihan dan cara pelaksanaannya.

Langkah 2: Mereka Bentuk Program Latihan dan Pembangunan

Dalam tugas mereka bentuk program latihan dan pembangunan, tiga aspek penting perlu diberi penekanan iaitu objektif program, kesediaan kakitangan yang akan menghadiri program dan prinsip pembelajaran. Objektif program perlulah jelas supaya ia dapat dicapai setelah program tamat. Kakitangan yang terpilih juga perlu bersedia menghadiri program dan mengamalkan ilmu baru yang akan dipelajari. Prinsip pembelajaran yang diasaskan daripada teori pembelajaran individu perlu difahami supaya bahan yang disediakan untuk peserta bersesuaian. Jurulatih yang mengendalikan program latihan dan pembangunan perlulah seseorang yang berpengalaman.

Langkah 3 : Melaksanakan Program Latihan dan Pembangunan

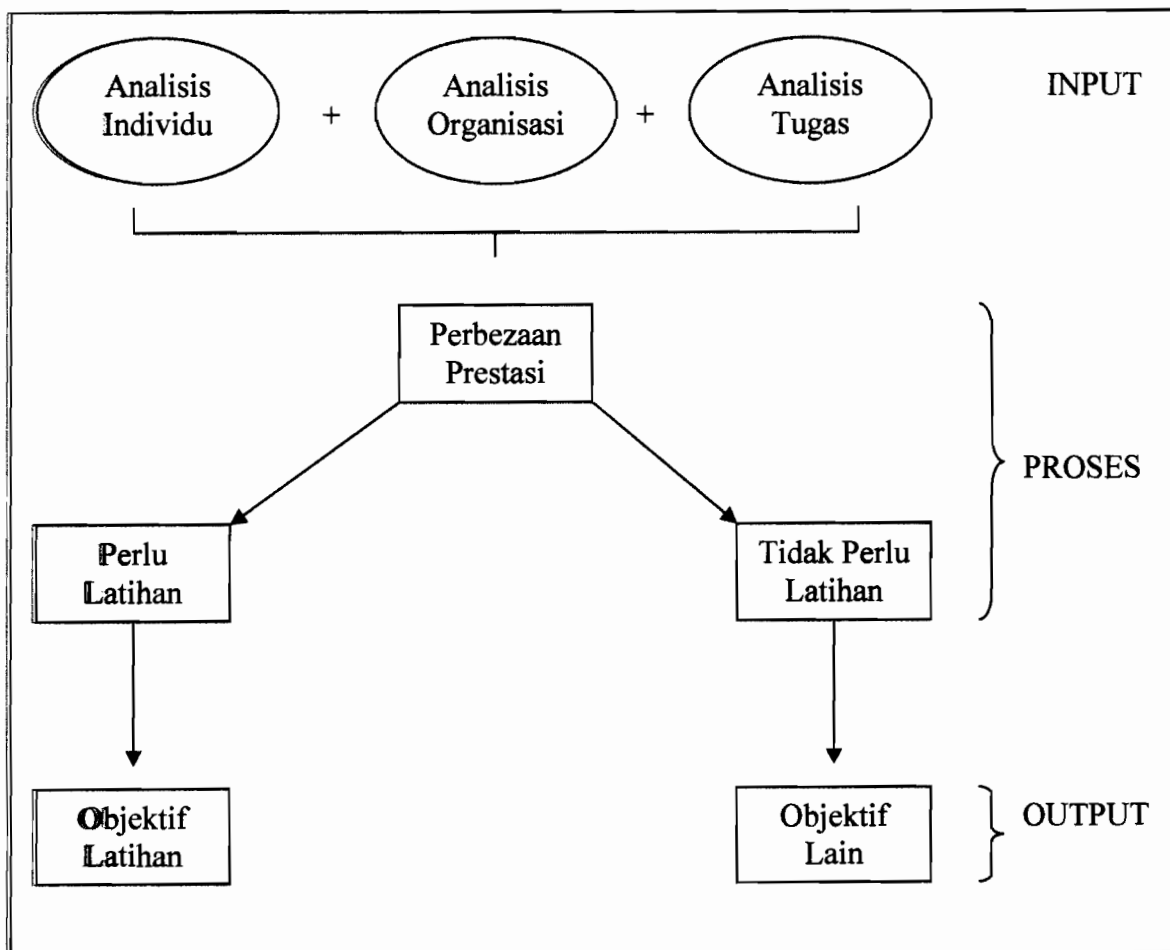
Untuk melaksanakan program latihan dan pembangunan, organisasi mempunyai pelbagai pilihan kaedah. Kaedah-kaedah yang dipilih tergolong dalam dua kategori utama iaitu latihan sambil kerja dan latihan luar kerja. Pemilihan kaedah ini bergantung kepada keperluan program latihan dan pembangunan. Jika program latihan memerlukan pelatih mencuba sendiri kerja atau ilmu yang diajar, kaedah perantisan amat sesuai digunakan. Jika hanya teori sahaja yang ingin disampaikan kepada pelatih, kaedah kuliah sudah memadai.

Langkah 4 : Menilai Program Latihan dan Pembangunan

Langkah terakhir dalam proses ini ialah menilai program yang telah dilaksanakan. Penilaian dibuat terhadap empat aspek utama iaitu reaksi peserta, gelagat peserta sebelum, semasa dan selepas menghadiri program, tahap pembelajaran peserta serta hasil daripada program latihan dan pembangunan yang dijalankan. Borang penilaian biasanya akan diedarkan kepada peserta pada penghujung program.

2.4 Analisis Keperluan Latihan dan Pembangunan

Zafir & Fazilah (2003) juga menyatakan analisis keperluan ialah satu proses yang berterusan yang memberikan jawapan kepada persoalan seperti siapa yang memerlukan latihan dan apa bentuk latihan yang diperlukan. Analisis keperluan latihan dijalankan berdasarkan tiga peringkat iaitu peringkat organisasi, peringkat tugas dan peringkat individu seperti yang ditunjukkan oleh **Rajah 2.3** Peringkat – Peringkat Analisis Keperluan.



Rajah 2.3 Peringkat – Peringkat Analisis Keperluan.

Untuk mengetahui keperluan latihan bagi setiap jabatan, organisasi boleh mengedarkan borang soal selidik kepada setiap pengurus jabatan terbabit.

Analisis organisasi

Diperingkat organisasi, analisis perlu dibuat terhadap persekitaran, strategi dan sumber yang digunakan dalam program latihan dan pembangunan. Kesemua maklumat ini berguna untuk menentukan dimana latihan dan pembangunan perlu dilakukan. Peningkatan kemalangan di tempat kerja ialah contoh persekitaran yang tidak boleh diabaikan oleh majikan. Oleh itu, program latihan berkaitan keselamatan dan kesihatan perlu dijalankan. Strategi penggabungan pula biasanya mengubah cara sesuatu tugas dilakukan. Oleh itu, latihan perlu diberikan bagi pekerja menguasai pengetahuan baru. Sumber yang ada dalam organisasi seperti manusia dan kewangan juga perlu dikaji supaya pelaksanaan program latihan dan pembangunan dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Analisis Tugas

Semasa menjalankan analisis tugas, kita melihat kerja-kerja dan tanggungjawab yang terlibat dalam satu pekerjaan dan ia dijadikan asas kepada isi kandungan program latihan dan pembangunan. Analisis tugas sesuai dijalankan untuk membentuk program latihan bagi pekerja baru. Untuk melakukan analisis tugas, maklumat daripada deskripsi dan spesifikasi kerja amat berguna. Bagi pekerja yang sedia ada, kita akan menjalankan analisis prestasi. Ia merupakan usaha untuk mengetahui sama ada program latihan dapat membantu individu meningkatkan prestasi mereka atau tidak.

Analisis Individu

Ia merupakan usaha menyemak keperluan latihan dan pembangunan yang sesuai bagi setiap kakitangan. Analisis ini dibuat menerusi pemeriksaan laporan penilaian prestasi untuk setiap kakitangan organisasi. Contoh A adalah seorang eksekutif jualan mungkin memerlukan latihan kerja berpasukan kerana gagal bekerjasama dengan pasukan jualan. B, seorang jurujual pula perlu mengikuti latihan pengurusan dan keselamatan wang di kaunter kerana sering melakukan kesilapan apabila memulangkan wang kepada pelanggan.

2.5 Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pekerja Terhadap Keperluan Latihan

2.5.1 Demografik

Demografi ialah satu pengkajian tentang kependudukan manusia, terutamanya kelahiran, kematian perkahwinan dan migrasi. Demografi melibatkan pengkajian yang saintifik tentang saiz, penyebaran ruang dan komposisi dan bagaimana ketiga-tiga komponen ini berubah mengikut masa.

Walaupun, pada asasnya demografi ialah pengkajian yang saintifik dan statistik tentang kelahiran, kematian serta migrasi dan bagaimana komponen ini berubah mengikut masa serta mempengaruhi saiz dan taburan kependudukan manusia.

Ahli demografi biasanya mementingkan statistik tentang kelahiran, kematian dan migrasi kerana ketiga-tiga pembolehubah ini ialah komponen yang melibatkan perubahan

kependudukan. Komponen ini diukur melalui kadar kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk yang menentukan saiz kependudukan, komposisi unur dan bagaimana sesuatu kependudukan itu berkembang. Seorang ahli demografi selalunya bertanya 'berapa ramai lelaki dan perempuan sekarang?', 'Dimana mereka?', 'Berapa umurnya?' dan sebagainya.

John Graunt (1620-1674) menjawab soalan seperti ini pada kurun ke-17. Umpamanya, dia menganggarkan penduduk London pada masa itu ialah seramai 199000 orang lelaki dan 185000 orang perempuan serta mendapati kelahiran anak lelaki lebih ramai daripada anak perempuan antara tahun 1628 hingga 1662. Graunt ialah seorang peniaga kain dan asas ilmu hisab yang ada padanya digunakan untuk membuat anggaran tentang kematian dan kelahiran. Tetapi, oleh sebab pengiraannya bersifat demografik, dia sering dianggap sebagai bapa demografi moden.

Sebelum John Graunt, terdapat ahli-ahli falsafah China, Yunani dan Arab purba seperti Kung Fu-Tze, Plato, Aristotle dan Ibnu Khaldun yang membincangkan isu kependudukan yang sesuai pada masa itu. Namun dengan kemunculan John Graunt, William Petty, Thomas Malthus, Karl Marx dan William Farr, pengkajian terhadap demografik telah mendapat sifat yang baru walaupun keadah seperti yang dikendali sekarang belum lagi begitu matang oleh sebab data seperti yang digunakan oleh ahli demografik sekarang belum lagi wujud. Usaha merekodkan peristiwa seperti kelahiran, kematian, perkahwinan dan lain-lain diselaraskan diseluruh dunia hanya pada tahun 1872 setelah disyorkan oleh Institut Perangkaan Antarabangsa. Setelah syor ini dilaksanakan, maka meningkat minat

untuk mengkaji kependudukan manusia dan lahir displin baru yang dikenali sebagai demografi.

Saiz kependudukan, kadar perubahannya, komposisi unur, aras fertaliti dan mortality yang dapat disebut sebagai pembolehubah demografi amat penting kepada sesebuah Negara kerana pembolehubah ini mempengaruhi faktor sosial, ekonomi, politik dan faktor lain. Pembolehubah demografi ini amat penting terutama dalam perancangan pembangunan, pendidikan, kesihatan, infrastruktur dan aspek sosial yang lain. Prasyarat yang penting sebelum perancangan ini dapat dilakukan ialah kewujudan data yang dapat dipercayai.

Bagi tujuan kajian ini, faktor demografik dilihat dari segi jantina, umur, pekerjaan responden dan juga jawatan responden.

2.5.2 Jawatan

Jawatan bermaksud tanggungjawab, tugas atau pekerjaan seseorang. Mengikut kajian yang dilakukan oleh Bowman & Wilson (2008) setiap kumpulan atau jawatan yang berbeza mempunyai makna atau persepsi yang berbeza bagi menentukan keperluan latihan. Setiap individu mempunyai perspektif untuk mempelajari pengetahuan, kemahiran dan juga kebolehan yang berbeza.

Menurut Smith (2006) dalam kajian yang bertajuk *The Development of Employer Training in Australia*, dikalangan pekerja yang berjawatan pengurus sememangkan mempunyai kesedaran yang cukup tinggi mengenai kepentingan latihan dan

pembangunan. Bagi mereka, pelaburan dalam meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan juga kebolehan adalah satu strategi bagi mengembangkan organisasi dan juga diri mereka. Kajian ini sememangnya melihat hubungan di antara jawatan dan juga persepsi pekerja terhadap keperluan latihan.

2. 6 Kaedah- Kaedah Latihan Yang Berkesan

Apabila sesuatu program latihan ingin dilaksanakan, kaedah penyampaian program latihan tersebut hendaklah dipilih. Kajian ini juga mengukur persepsi responden terhadap keberkesanan kaedah penyampaian program latihan. Menurut Tennant *et al* (2002), kaedah latihan boleh dibahagikan kepada latihan dalam kerja dan juga latihan luar kerja. Latihan dalam kerja biasanya dilaksanakan dimana pelatih dalam memperoleh kemahiran dalam situasi kerja yang sebenar. Kebiasaannya kaedah latihan yang melibatkan penggunaan mesin atau bahan-bahan sebenar yang digunakan dalam situasi sebenar pekerjaan. Walaubagaimanapun, oleh kerana program latihan yang diadakan di tempat kajian sering melibatkan latihan luar kerja. Tumpuan diberikan kepada kaedah latihan luar kerja sahaja. Berikut adalah beberapa contoh kaedah latihan yang dibincangkan mengikut Zafir & Fazilah (2003) :

1) Persidangan (Perbincangan)

Kaedah ini melibatkan komunikasi dua hala diantara jurulatih dan peserta. Kebiasaannya, jurulatih akan memberikan maklumat mengenai sesuatu perkara dan menggalakkan peserta menyumbangkan idea dan juga pendapat.

2) Syarahan/kuliah/taklimat

Kaedah yang paling kerap digunakan dalam memberikan ilmu dan maklumat kepada para pekerja. Penyampaian kuliah dibuat dengan bantuan alat pandang

dengar seperti video dan tayangan slaid untuk mengelakkan pelatih merasa bosan. Kaedah ini lebih berkesan jika pelatih dapat bertanya soalan dan bertukar pandangan dengan jurulatih semasa kuliah berlangsung.

3) Main peranan

Dalam kaedah ini, pelatih diminta melakonkan secara spontan watak-watak tertentu dalam situasi tertentu. Contohnya, pelatih diminta melakonkan watak seorang penyambut tetamu yang sedang melayan keramah seorang pelanggan yang ingin bertemu dengan pengurus tanpa membuat temu janji. Semasa melakonkan watak tersebut, pelatih akan cuba menyelesaikan masalah ini. Kaedah ini membolehkan pelatih mempraktikkan teori yang telah dipelajari. Jika pelatih menggunakan pendekatan yang salah, ia tidak memberi kesan buruk kerana masih boleh dibetulkan oleh jurulatih.

4) Latihan Jarak Jauh dan Telesidang

Dalam kaedah ini, peserta dan jurulatih berada ditempat yang berasingan. Peserta ditempatkan dalam sebuah bilik kuliah dan mendengar syarahan yang diberikan oleh jurulatih melalui teknologi internet. Latihan ini menjadi lebih interaktif jika disertakan kemudahan telesidang di mana peserta boleh bersoal jawab dengan jurulatih.

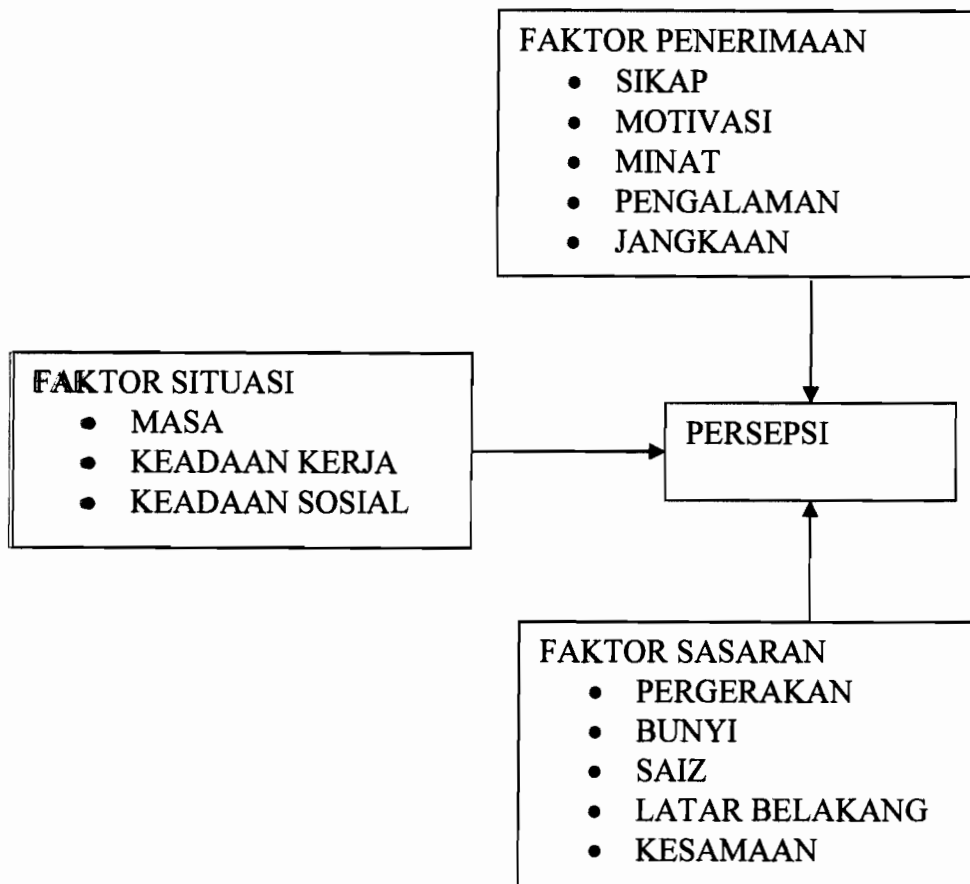
5) Sumbangsan

Kaedah ini juga merupakan kaedah yang agak kerap digunakan. Kaedah ini akan melibatkan sekumpulan peserta yang akan membahaskan sesuatu perkara. Melalui kaedah ini membolehkan peserta bertukar-tukar pendapat dan juga berkongsi idea yang baru bersama peserta lain.

2.7 Definisi Konseptual dan Operasi

2.7.1 Persepsi

Persepsi bermaksud satu proses dimana individu menguruskan dan meluahkan pandangan dan perasaan mereka terhadap sesuatu untuk memberikan sesuatu maksud terhadap persekitaran mereka, Robbins & Timothy (2007). Walaubagaimanapun, apa yang seseorang individu luahkan atau rasakan tidak sama dengan individu yang lain. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi iaitu Faktor Situasi, Faktor Penerimaan dan juga Faktor Sasaran. Robbins & Timothy (2007) menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seperti Rajah 2.4 dibawah.



Rajah 2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Walaubagaimanapun, kajian ini tidak mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi secara mendalam. Persepsi adalah dilihat dari aspek pendapat terhadap keperluan latihan dan kaedah latihan yang difikirkan paling berkesan dalam menjalankan latihan.

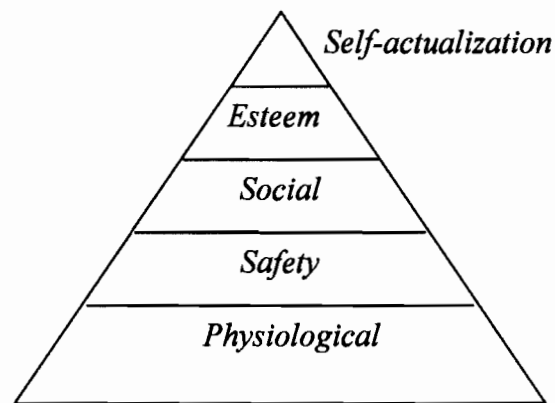
Daripada Robbins & Timothy (2007) menunjukkan bahawa, persepsi pekerja akan berbeza kerana dipengaruhi oleh faktor-faktor yang telah diterangkan di atas.

2.7.2 Keperluan

Keperluan bermaksud suatu keadaan atau situasi di mana sesuatu perkara dimahukan atau diperlukan. Teori tentang keperluan telah dipelopori oleh David McClelland dan sekutunya dengan wujudnya *McClelland's Theory of Need*. Di dalam teori ini, fokus telah diberikan kepada tiga tingkat keperluan iaitu pencapaian, kuasa dan hubungan. Ianya diterangkan seperti berikut:

- **Keperluan untuk Pencapaian** : Membawa kepada kecemerlangan, untuk mencapai sasaran dan juga piawaian yang telah ditetapkan. Mendorong kepada kejayaan seseorang.
- **Keperluan untuk Kuasa** : Keperluan untuk membuatkan seseorang bertindak mengikut kemahuan dan arahan kita.
- **Keperluan untuk Hubungan** : Keinginan untuk berkawan atau mempunyai hubungan yang rapat.

Di dalam kajian ini, keperluan yang difokuskan adalah keperluan untuk pencapaian bagi tujuan menghadiri program latihan. Teori keperluan juga ada diterangkan oleh *Maslow's Hierarchy of Needs* seperti piramid di bawah. Di dalam teori ini, keperluan untuk menjadi seorang yang berkebolehan termasuk pencapaian dan potensi diri terdapat di tingkat yang paling atas. Program Latihan juga dapat dikaitkan dengan memenuhi keperluan individu ini bagi memotivasikan pekerja dalam meningkatkan prestasi diri. Rajah 2.5 Piramid *Maslow's Hierarchy of Needs* diterangkan seperti dibawah:



Rajah 2.5 Piramid *Maslow's hierarchy of needs*

- 1) **Keperluan fisiologikal (*Physiological*)** : Seperti rasa lapar, dahaga, tidur dan semua keperluan badan
- 2) **Keperluan Keselamatan (*Safety*)** : Seperti perlindungan dari segi fizikal dan emosi.
- 3) **Keperluan Sosial (*Social*)** : Seperti hubungan persaudaraan, penerimaan dan juga rasa memiliki
- 4) **Keperluan Penghargaan (*Esteem*)** : faktor-faktor dalaman seperti pencapaian, penghargaan diri dan juga faktor luaran seperti status, perhatian dan sebagainya.
- 5) **Keperluan Arahtuju Diri (*Self-actualization*)** : Membawa kepada potensi pencapaian akan datang termasuklah pembesaran, kepuasan diri dan sebagainya.

2.7.3 Latihan

Latihan bermaksud proses menyediakan pekerja dengan kemahiran spesifik atau membantu mereka meningkatkan prestasi diri. Konsep yang lebih lanjut mengenai latihan telah dibincangkan sebelum ini.

BAB 3

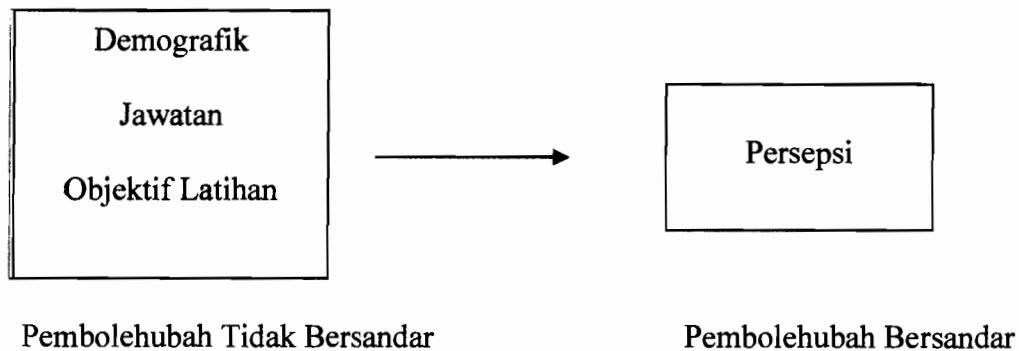
REKABENTUK KAJIAN DAN METHODOLOGI

3.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan mengenai definisi konseptual dan operasi, model konseptual, pembangunan instrumentasi dan juga unit analisis bagi kajian ini.

3.2 Model Konseptual

Model bagi kajian ini telah dibentuk berdasarkan objektif dan matlamat kajian ini.



Rajah 3.1 Rekabentuk Konseptual

3.3 Hipotesis Kajian

Hipotesis dinyatakan dan digubal dalam bentuk hipotesis Nol (H_0) pada tahap signifikan 0.05

H_{01} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi terhadap keperluan latihan dengan faktor demografik.

Ho2 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi terhadap keperluan latihan dengan faktor jawatan.

Ho3 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara persepsi terhadap keperluan latihan dengan objektif menghadiri latihan.

3.4 Instrumentasi

3.4.1 Data Primer

Data primer ialah data yang diperolehi daripada sumber utama (responden) daripada soal selidik yang diedarkan dan dianalisis.

3.4.1.1 Soal Selidik

Bagi tinjauan kajian ini penyelidik telah mengadaptasi instrumen daripada kajian Khoo Teng Seng (1997) yang bertajuk 'Persepsi guru dan pentadbir sekolah rendah tentang keperluan latihan dalam perkhidmatan. Satu kajian di Daerah Larut Matang Perak'. Soal selidik ini bertujuan untuk melihat persepsi staf Open University Malaysia terhadap keperluan program latihan dalam perkhidmatan.

Soal selidik ini mengandungi empat bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C. Bahagian A soal selidik ini adalah untuk mengetahui latar belakang responden. Bahagian B adalah mengenai objektif pekerja mengikuti kursus, manakala Bahagian C adalah mengenai tingkat keperluan latihan yang difikirkan perlu. Ringkasan keterangan mengenai soalan-soalan dalam soal selidik ini disenaraikan dalam Jadual 3.1.

Jadual 3.1 : Taburan item bagi soal selidik kajian.

Bahagian	Aspek Penilaian	Bil Item Soalan	No. Soalan
A	Latar Belakang Responden	5	1 – 5
B	Objektif Menghadiri Latihan	10	6 – 15
C	Latihan yang diperlukan	20	16 – 35

Item bagi bahagian B mengenai Objektif mengikuti kursus adalah seperti berikut:

- 1) Untuk membiasakan diri dengan perkembangan terkini
- 2) Untuk mendapatkan input terkini yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan
- 3) Untuk bertukar- tukar pendapat dengan pekerja-pekerja lain
- 4) Untuk mendapatkan maklumat terkini
- 5) Untuk bersuka-suka
- 6) Untuk memastikan pengetahuan yang digunakan sekarang adalah bersesuaian
- 7) Untuk menjalankan aktiviti bagi kepentingan diri
- 8) Untuk mendapatkan kemahiran/pengetahuan yang boleh digunakan dalam tugas
- 9) Untuk meningkatkan kelayakan professional
- 10) Untuk kenaikan pangkat.

Bagi bahagian ini, Skala Likert seperti Jadual dibawah telah digunakan.

Jadual 3.2 Pemarkatan item-item Skala Likert bagi Bahagian B

SKALA	PENERANGAN JAWAPAN
1	SANGAT SETUJU
2	SETUJU
3	NEUTRAL
4	TIDAK SETUJU
5	SANGAT TIDAK SETUJU

Item bagi bahagian C mengenai tingkat keperluan latihan adalah seperti berikut:

Aspek Penguasaan Bahasa

- 1) Kursus Kesedaran Bahasa
- 2) Kursus Komunikasi Oral yang berkesan
- 3) Kursus Kemahiran Penulisan
- 4) Kursus Kemahiran Pengucapan Awam yang berkesan

Aspek Pengurusan

- 1) Kursus Pembangunan Pengurusan
- 2) Kursus Pembangunan Kepimpinan
- 3) Kursus Pengurusan Eksekutif
- 4) Kursus Menguruskan pekerja secara berkesan
- 5) Kursus Pengurusan Konflik
- 6) Kursus Pengurusan Projek

Aspek Komunikasi

- 1) Kursus Komunikasi berkesan
- 2) Kursus Khidmat Pelanggan
- 3) Kursus Menguruskan aduan dan pelanggan dengan berkesan
- 4) Kursus mengendalikan panggilan telefon dengan berkesan

Lain-lain aspek

- 1) Kursus Pengurusan Masa
- 2) Kursus Pengurusan Tekanan
- 3) Kursus Etika Kerja yang Positif
- 4) Kursus Pembangunan Kumpulan (Teambuilding)
- 5) Grooming dan Etika
- 6) Kursus Pengurusan Kebolehan Emosi (EQ)

Bagi bahagian ini, Skala Likert seperti Jadual 3.3 dibawah telah digunakan.

Jadual 3.3 Pemarkatan item-item Skala Likert bagi Bahagian C

SKALA	PENERANGAN JAWAPAN
1	TIDAK DIPERLUKAN
2	KURANG DIPERLUKAN
3	NEUTRAL
4	DIPERLUKAN
5	SANGAT DIPERLUKAN

Bagi item-item Skala Likert dibahagian ini, skala yang digunakan membawa maksud seperti berikut:

5	Sangat Diperlukan	Ia bermaksud latihan ini perlu disegerakan perlaksanaannya
4	Diperlukan	Ia bermaksud latihan ini boleh ditangguhkan perlaksanaannya lebih lama lagi
3	Neutral	Ia bermaksud berkecuali
2	Kurang Diperlukan	Ia bermaksud jika latihan ini tidak dilaksanakan pun tidak menjejaskan prestasi pekerja
1	Tidak Diperlukan	Ia bermaksud latihan ini langsung tidak relevan untuk diberikan kepada pekerja

3.5 Unit analisis

Unit analisis bagi kajian ini adalah individu dimana responden adalah terdiri daripada staf Open University Malaysia.

3.6 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini merupakan satu tinjauan terhadap persepsi dikalangan staf di Kampus Utama Open University Malaysia berhubung keperluan program latihan di dalam perkhidmatan. Kajian ini melibatkan staf di Kampus Utama Open University Malaysia sahaja. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui soal selidik yang diedarkan kepada semua staf yang terlibat. Soal selidik ini hanya diedarkan sekali sahaja kepada responden oleh penyelidik sendiri.

3.7 Persampelan

Dalam kajian ini, persampelan strata dan rawak mudah telah digunakan dalam pemilihan sample. Disebabkan kekangan masa dan lebih praktikal dilaksanakan bagi menjayakan kajian ini, staf Open University Malaysia cawangan Kuala Lumpur telah dipilih untuk menjadi sample kajian. Responden dibahagikan mengikut jawatan dan pengagihan soal selidik dibahagikan seperti Jadual 3.4 berikut.

Jadual 3.4 Pembahagian pengagihan soal selidik mengikut persampelan strata

Pengurusan Atasan	10%
Pengurusan Pertengahan	30%
Pengurusan Bawahan	60%

3.8 Kaedah Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data bagi kajian ini ditentukan berdasarkan kepada jenis data yang diperlukan oleh penyelidik. Secara umumnya dalam kajian ini data adalah diperolehi berdasarkan sumber data primer. Disebabkan kekangan masa kerana kajian ini hanya mengambil masa selama 3 bulan untuk disiapkan, pendekatan yang digunakan adalah **kaedah kuantitatif** sahaja iaitu berdasarkan soal selidik yang diedarkan kepada responden yang telah dikenalpasti.

3.9 Kaedah Penganalisisan Data

Data dianalisis menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS) Version 17*. Seterusnya data yang diperolehi diolah dengan menggunakan jadual kekerapan dan

peratusan. Kaedah analisis deskriptif iaitu kaedah kekerapan dan peratusan adalah digunakan bagi menjelaskan demografi responden dan terhadap soalan-soalan yang mempunyai pilihan jawapan. Ringkasannya adalah seperti dalam jadual 3.5.

Jadual 3.5: Nilai Min Skor Bagi Menentukan Objektif Menghadiri Latihan

KOD KUMPULAN	JULAT MIN SKOR	TAHAP KESELARIAN
1	1.00 – 2.33	Tinggi
2	2.34 – 3.67	Sederhana
3	3.68 – 5.00	Rendah

Jadual 3.6 : Nilai min skor bagi menentukan Tahap Keperluan Latihan

KOD KUMPULAN	JULAT MIN SKOR	TAHAP KESELARIAN
1	3.68 – 5.00	Tinggi
2	2.34 – 3.67	Sederhana
3	1.00 – 2.33	Rendah

Selain itu ujian Korelasi Pearson- r telah digunakan untuk mengukur hubungan antara demografi dan persepsi staf Open University Malaysia terhadap keperluan latihan dalam perkhidmatan. Mengikut Guilford's Rule of Thumb (1973) untuk mengintegrasikan dapatan hubungan korelasi maka beliau telah membahagikan kepada Lima ukuran seperti dalam Jadual 3.7. Aras signifikan yang akan digunakan adalah pada aras keertiaan $k < 0.01$

Jadual 3.7 : Tahap Kekuatan Hubungan Korelasi

JULAT	TAHAP KEKUATAN HUBUNGAN
< 0.20	Tiada hubungan / Korelasi Kabur
$0.20 - 0.40$	Korelasi rendah tetapi ada hubungan sedikit
$0.41 - 0.71$	Korelasi sederhana, ada hubungan
$0.72 - 0.90$	Korelasi tinggi, hubungan jelas
> 0.91	Korelasi sangat tinggi, hubungan yang kuat

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini mengemukakan hasil analisis data yang diperolehi daripada soal selidik yang telah diedarkan. Daripada 100 borang soal selidik yang diedarkan, hanya 53 yang dikembalikan.

Analisis data dibahagikan kepada beberapa bahagian iaitu data demografi, objektif mengikuti latihan, tingkat keperluan latihan yang difikirkan perlu dan juga kaedah latihan yang difikirkan paling berkesan dalam melaksanakan program latihan. Kaedah analisis deskriptif yang digunakan ialah kekerapan, peratusan dan min bagi menjelaskan hasil dapatan kajian yang diperolehi.

4.2 Latar Belakang Responden

Item bagi maklumat demografi responden termasuklah jantina, umur, jawatan, pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan.

4.2.1 Jantina

Seramai 22 orang (41.5%) responden adalah terdiri daripada lelaki dan 31 orang (58.5%) responden adalah terdiri daripada perempuan. Jadual 5.1 menerangkan perkara berikut:

Jadual 4.1 : Taburan responden mengikut jantina

JANTINA		Kekerapan	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Sah	LELAKI	22	41.5	41.5	41.5
	PEREMPUAN	31	58.5	58.5	100.0
	Jumlah	53	100.0	100.0	

4.2.2 Umur

Analisa menunjukkan bahawa seramai 21 orang (39.6%) responden terdiri daripada staf yang berumur 20 – 25 Tahun, 16 orang (30.2%) responden terdiri daripada staf yang berumur 26 – 30 Tahun, 12 orang (22.6%) responden terdiri daripada staf yang berumur 31 – 36 Tahun, 3 orang (5.7%) responden terdiri daripada staf yang berumur 37 – 45 Tahun dan 1 orang (1.9%) responden terdiri daripada staf yang berumur 45 Tahun ke atas. Jadual 4.2 menunjukkan taburan responden mengikut umur.

Jadual 4.2 : Taburan Responden Mengikut Umur

UMUR					
		Kekerapan	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Sah	20-25 TAHUN	21	39.6	39.6	39.6
	26-30 TAHUN	16	30.2	30.2	69.8
	31-36 TAHUN	12	22.6	22.6	92.5
	37-45 TAHUN	3	5.7	5.7	98.1
	45 KEATAS	1	1.9	1.9	100.0
	Jumlah	53	100.0	100.0	

4.2.3 Jawatan

Analisa menunjukkan seramai 25 orang (47.2%) responden terdiri daripada Pembantu Tadbir, 20 orang (37.7%) responden terdiri daripada Eksekutif, 5 orang (9.4%) responden terdiri daripada Eksekutif Kanan, 2 orang (3.8%) responden terdiri daripada Pengurus, 1 orang (1.9%) responden terdiri daripada Pengurus Kanan/Besar. Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden mengikut jawatan.

Jadual 4.3: Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jawatan

JAWATAN					
		Kekerapan	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Sah	PEMBANTU TADBIR	25	47.2	47.2	47.2
	EKSEKUTIF	20	37.7	37.7	84.9
	EKSEKUTIF KANAN	5	9.4	9.4	94.3
	PENGURUS	2	3.8	3.8	98.1
	PENGURUS KANAN/BESAR	1	1.9	1.9	100.0
	Jumlah	53	100.0	100.0	

4.2.4 Pengalaman Kerja

Seramai 24 orang (45.3%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai pengalaman kerja kurang daripada 5 tahun, 25 orang (47.2%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai pengalaman 5 – 10 tahun, 1 orang (1.9%) responden mempunyai pengalaman 11 – 15 tahun, 1 orang (1.9%) responden mempunyai pengalaman 16 – 20 tahun dan seramai 2 orang (3.8%) responden mempunyai pengalaman kerja lebih 20 tahun. Jadual 4.4 pula memaparkan taburan responden berdasarkan tempoh pengalaman kerja.

Jadual 4.4 : Taburan Responden Mengikut Tempoh Pengalaman Kerja

PENGALAMAN KERJA				
		Kekerapan	Peratus	Peratus Sah Terkumpul
Sah	KURANG 5 TAHUN	24	45.3	45.3
	5 - 10 TAHUN	25	47.2	92.5
	11-15 TAHUN	1	1.9	94.3
	16-20 TAHUN	1	1.9	96.2
	20 TAHUN KEATAS	2	3.8	100.0
	Jumlah	53	100.0	100.0

4.2.5 Tahap Pendidikan

Seramai 25 orang (47.2%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai SPM, 4 orang (7.5%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai Diploma, 20 orang (37.7%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai Ijazah, 3 orang (5.7%) responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai Sarjana dan 1 orang (1.9%)

responden terdiri daripada pekerja yang mempunyai PhD. Jadual 4.5 menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan mengikut tahap pendidikan.

Jadual 4.5 : Taburan Responden mengikut Tahap Pendidikan

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN					
		Kekerapan	Peratus	Peratus Sah	Peratus Terkumpul
Sah	SPM	25	47.2	47.2	47.2
	DIPLOMA	4	7.5	7.5	54.7
	IJAZAH	20	37.7	37.7	92.5
	SARJANA	3	5.7	5.7	98.1
	PHD	1	1.9	1.9	100.0
	Jumlah	53	100.0	100.0	

4.3 Objektif Pekerja Mengikuti Latihan

Berdasarkan Nilai Skor Min bagi Objektif Menghadiri Latihan seperti dibawah;

KOD KUMPULAN	JULAT MIN SKOR	TAHAP KESELARIAN
1	1.00 – 2.33	Tinggi
2	2.34 – 3.67	Sederhana
3	3.68 – 5.00	Rendah

Didapati objektif latihan yang mendapat skor yang paling tinggi adalah min 1.5283. Objektif latihan yang mendapat skor paling rendah adalah min 4.2264. Ini bermakna, min responden bersetuju bahawa pekerja menghadiri latihan kerana untuk mendapatkan input yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan. Skor yang paling rendah iaitu 4.2264 menunjukkan bahawa responden tidak bersetuju bahawa mereka menghadiri program

latihan kerana untuk menjalankan aktiviti-aktiviti bagi kepentingan diri yang tidak berkaitan langsung dengan tugas dipejabat. Jadual 4.6 menunjukkan taburan min persepsi responden terhadap objektif menghadiri latihan.

Jadual 4.6 Taburan Min Persepsi Responden Terhadap Objektif Menghadiri Latihan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maksimum	Min	Perbezaan
Membiasakan Diri dengan Perkembangan	53	1.00	3.00	1.7170	.74362
Mendapatkan Input Terkini	53	1.00	3.00	1.5283	.54079
Bertukar-tukar pendapat	53	1.00	3.00	1.9623	.73281
Mendapatkan Maklumat Terkini	53	1.00	4.00	1.6792	.70092
Bersuka-suka	53	1.00	5.00	4.1698	.87125
Pastikan pengetahuan Bersesuaian	53	1.00	3.00	1.7170	.49526
Menjalankan aktiviti Sendiri	53	1.00	5.00	4.2264	.84675
Mendapatkan Kemahiran	53	1.00	3.00	1.5849	.53472
Meningkatkan Kelayakan Profesional	53	1.00	5.00	1.8491	1.08124
Kenalkan Pangkat	53	1.00	5.00	1.8491	1.13334
Valid N (listwise)	53				

4.4 Latihan yang difikirkan perlu

Berdasarkan Nilai Skor Min bagi Latihan yang difikirkan perlu seperti dibawah;

KOD KUMPULAN	JULAT MIN SKOR	TAHAP KESELARIAN
1	3.68 – 5.00	Tinggi
2	2.34 – 3.67	Sederhana
3	1.00 – 2.33	Rendah

Didapati min yang mempunyai skor yang paling tinggi bagi Aspek Penguasaan Bahasa adalah 3.8491, skor yang paling tinggi bagi Aspek Pengurusan adalah 3.3585, Aspek Komunikasi pula mempunyai skor min yang paling tinggi sebanyak 4.2642, dan skor min yang paling tinggi bagi Lain-Lain Aspek adalah 4.4717. Skor min yang paling rendah bagi Aspek Penguasaan Bahasa adalah 3.3019, skor min yang paling rendah bagi Aspek Pengurusan adalah 2.7736, skor min yang paling rendah bagi Aspek Komunikasi adalah 3.6981 dan skor min yang paling rendah bagi Lain-lain Aspek adalah 3.5472. Ini bermakna latihan yang paling diperlukan bagi Aspek Penguasaan Bahasa adalah Kursus Kemahiran Pengucapan Awam yang Berkesan, bagi Aspek Pengurusan, latihan yang paling diperlukan adalah Kursus Pengurusan Konflik, bagi Aspek Komunikasi latihan yang paling diperlukan adalah Kursus Komunikasi berkesan dan bagi Lain-lain Aspek, kursus yang paling diperlukan adalah Kursus Pengurusan Masa. Jadual 4.7 menunjukkan taburan min persepsi responden terhadap program latihan yang difikirkan perlu.

Jadual 4.7: Taburan Min Persepsi Responden Terhadap Latihan yang diperlukan.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maksimum	Min	Perbezaan
Kursus Kesedaran Bahasa	53	1.00	5.00	3.5094	1.04922
Kursus Komunikasi Oral	53	1.00	5.00	3.4717	1.01154
Kursus Kemahiran Penulisan	53	1.00	5.00	3.3019	1.10218
Kursus Pengucapan Awam	53	1.00	5.00	3.8491	1.02650
Kursus Pembangunan Pengurusan	53	1.00	5.00	3.1132	1.57700
Kursus Pembangunan Kepimpinan	53	1.00	5.00	2.9057	1.54751
Kursus Pengurusan Eksekutif	53	1.00	5.00	2.7925	1.47229

Kursus Menguruskan Pekerja	53	1.00	5.00	2.7736	1.47598
Kursus Pengurusan Konflik	53	1.00	5.00	3.3585	1.52030
Kursus Pengurusan Projek	53	1.00	5.00	3.2453	1.67453
Kursus Komunikasi Berkesan	53	3.00	5.00	4.2642	.68363
Kursus Khidmat Pelanggan	53	2.00	5.00	3.8491	.81798
Kursus Menguruskan aduan dan Pelanggan	53	2.00	5.00	3.6981	.91115
Kursus Mengendalikan Panggilan Telefon	53	1.00	5.00	3.7925	1.11560
Kursus Pengurusan Masa	53	2.00	5.00	4.4717	.72334
Kursus Pengurusan Tekanan	53	2.00	5.00	4.1321	.62134
Kursus Etika Kerja	53	3.00	5.00	3.8868	.72484
Kursus Pembangunan Kumpulan	53	2.00	5.00	3.9057	.81487
Grooming dan Etika	53	1.00	5.00	3.5472	.95204
Kursus Pengurusan Kebolehan Emosi (EQ)	53	2.00	5.00	3.9623	.93977
Valid N (listwise)	53				

4.5 Hubungan Di antara Faktor Demografik dengan Persepsi Responden Terhadap Keperluan Latihan

Analisis ini menunjukkan hubungan di antara faktor demografik dengan persepsi responden terhadap keperluan latihan. Berdasarkan jadual berikut;

JULAT	TAHAP KEKUATAN HUBUNGAN
< 0.20	Tiada hubungan / Korelasi Kabur
0.20 – 0.40	Korelasi rendah tetapi ada hubungan sedikit
0.41 – 0.71	Korelasi sederhana, ada hubungan
0.72 – 0.90	Korelasi tinggi, hubungan jelas
> 0.91	Korelasi sangat tinggi, hubungan yang kuat

Didapati hubungan korelasi yang sederhana wujud diantara tahap pendidikan dan keperluan program latihan dalam aspek pengurusan apabila tahap pendidikan mencatatkan 0.614. Jadual 4.8 adalah ringkasan daripada Lampiran 2.

Jadual 4.8: Hubungan Diantara Faktor Demografik dengan Keperluan Latihan

	Jantina	Umur	Pengalaman Kerja	Tahap Pendidikan
Aspek Penguasaan Bahasa	- 0.050	0.239	0.180	0.377**
Aspek Pengurusan	0.150	0.236	0.284*	0.614**
Aspek Komunikasi	0.046	0.110	- 0.063	0.349*
Lain-lain Aspek	0.127	0.130	- 0.027	0.074

** korelasi signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

* korelasi signifikan pada tahap 0.05 (2-tailed)

4.6 Hubungan di antara Jawatan dan Keperluan Latihan

Analisis menunjukkan wujud hubungan korelasi yang sederhana di antara jawatan dan juga keperluan latihan daripada aspek pengurusan kerana mencatatkan 0.504. Jadual 4.9 juga merupakan ringkasan daripada Lampiran 2.

Jadual 4.9 : Hubungan di antara Jawatan dan Keperluan Latihan

	Jawatan
Aspek Penguasaan Bahasa	0.386**
Aspek Pengurusan	0.504**
Aspek Komunikasi	0.222
Lain-lain Aspek	- 0.007

** korelasi signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

* korelasi signifikan pada tahap 0.05 (2-tailed)

4.7 Hubungan diantara objektif latihan dan keperluan program latihan

Analisis menunjukkan tidak wujud hubungan atau korelasi yang sangat kabur diantara objektif latihan dan juga keperluan program latihan. Jadual 4.10 menerangkan perkara berikut;

Jadual 4.10 : Hubungan di antara Objektif Latihan dan Keperluan Latihan.

	Objektif Latihan
Aspek Penguasaan Bahasa	0.008
Aspek Pengurusan	- 0.24
Aspek Komunikasi	-0.229
Lain-lain Aspek	0.088

BAB 5

PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang dapatan, kesimpulan dan masalah kajian, cadangan serta kesimpulan.

Objektif pertama kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan diantara demografi dengan persepsi pekerja mengenai keperluan program latihan, objektif kedua adalah untuk menentukan sama ada jawatan pekerja boleh menentukan keperluan program latihan, dan objektif ketiga untuk mengenalpasti sama ada wujud hubungan diantara objektif pekerja menghadiri program latihan dengan keperluan program latihan.

Responden bagi kajian ini adalah terdiri daripada staf bukan akademik di Kampus Utama Open University Malaysia yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan program latihan. Seramai 53 orang responden telah memberikan maklum balas terhadap borang soal selidik yang diedarkan. *Statistical Package for Social Science (SPSS) version 17* telah digunakan bagi menganalisis data yang dikumpulkan. Kaedah analisis data berbentuk deskriptif seperti kekerapan, peratus dan min telah digunakan untuk menerangkan demografi responden dan penilaian terhadap persepsi responden terhadap keperluan program latihan.

Secara umumnya sebahagian besar responden ialah mereka yang berjawatan Pembantu Tadbir dan juga Eksekutif. Sebanyak 47.2% responden yang memberikan maklum balas adalah terdiri daripada Pembantu Tadbir manakala 37.7% responden terdiri daripada Eksekutif. Selebihnya responden adalah berjawatan Eksekutif Kanan, Pengurus atau Pengurus Besar. Selain itu majoriti responden adalah terdiri daripada staf yang berumur

di antara 20-25 tahun iaitu seramai 39.6% dan staf yang berumur lingkungan 26 – 30 tahun iaitu seramai 30.2% dengan purata pengalaman kerja kurang 10 tahun.

5.2 Perbincangan Dapatan Kajian

Bagi melengkapkan kajian ini, perbincangan dapatan kajian memfokus kepada ketiga-tiga objektif kajian. Ini bagi mengetahui sejauhmana ketiga-tiga objektif tersebut telah Berjaya dicapai secara keseluruhannya. Sebelum perbincangan lanjut mengenai objektif kajian, perbincangan akan melihat secara umum dapatan kajian berkenaan objektif responden menghadiri program latihan, latihan yang dirasakan perlu dan juga kaedah latihan yang dianggap paling berkesan oleh responden.

5.2.1 Objektif Mengikuti Latihan

Sebelum melihat kepada program latihan yang diperlukan oleh responden, responden terlebih dahulu ditanya mengenai objektif menghadiri program latihan. Sebanyak 10 soalan yang berkaitan objektif menghadiri latihan telah ditanya dan setelah dianalisis, Skor min yang paling tinggi adalah 1.5283 iaitu pekerja menghadiri latihan untuk mendapatkan input yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan. Skor min yang paling rendah iaitu 4.2264 menunjukkan bahawa responden tidak bersetuju bahawa mereka menghadiri program latihan kerana untuk menjalankan aktiviti-aktiviti bagi kepentingan diri yang tidak berkaitan langsung dengan tugas di pejabat. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa pekerja atau responden menghadiri program latihan kerana ingin mendapatkan pengetahuan, kemahiran dan juga kebolehan yang boleh diaplikasikan terus dalam bidang pekerjaan yang disandang sekarang. Ini selaras dengan dapatan kajian

Khoo Teng Seng (1997) yang menyatakan bahawa pekerja mengikuti latihan kerana mengharapkan sesuatu yang baru dan boleh digunakan dalam perkhidmatan. Arfah (1992) juga mengatakan bahawa pekerja menghadiri latihan adalah bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang tugas.

5.2.2 Latihan yang diperlukan

Bahagian ini dibahagikan kepada empat bahagian iaitu aspek penguasaan bahasa, aspek pengurusan, aspek komunikasi, dan lain-lain aspek.

Berdasarkan dapatan yang diperolehi setelah data di analisis, skor min yang paling tinggi bagi aspek penguasaan bahasa adalah 3.8491 bermakna latihan yang paling diperlukan adalah kursus pengucapan awam yang berkesan. Bagi aspek pengurusan pula, skor min yang paling tinggi adalah 3.3585 iaitu latihan yang diperlukan adalah kursus pengurusan konflik. Bagi aspek komunikasi pula, skor min yang paling tinggi adalah 4.2642 iaitu kursus komunikasi berkesan yang paling diperlukan. Bagi lain-lain aspek pula, kursus yang paling diperlukan adalah kursus pengurusan masa iaitu mendapat skor min sebanyak 3.5472. Seperti yang telah dibincangkan, kajian ini hanya melibatkan staf bukan akademik Open University Malaysia sahaja. Oleh itu, dapatan kajian menunjukkan kursus yang diperlukan oleh pekerja banyak tertumpu kepada aspek pengurusan dan juga aspek komunikasi. Persekitaran pekerjaan staf bukan akademik Open University Malaysia yang banyak terlibat dengan perhubungan secara langsung bersama pelanggan memerlukan pekerja mempunyai kemahiran komunikasi yang baik. Mulder (2001) menyatakan bahawa pelanggan akan berpuas hati sekiranya pekerja dapat menyampaikan

maklumat atau input dengan baik. Oleh sebab itu, dapatan kajian yang menunjukkan kursus komunikasi berkesan adalah paling diperlukan oleh responden kajian ini.

5.2.3 Hubungan Di antara Faktor Demografik dengan persepsi responden terhadap keperluan latihan

Dalam mengkaji hubungan di antara faktor demografik dengan keperluan latihan, demografik dibahagikan kepada jantina, umur, pengalaman kerja dan juga tahap pendidikan. Aspek keperluan latihan pula adalah aspek penguasaan bahasa, aspek pengurusan, aspek komunikasi dan juga lain-lain aspek. Di dapati wujud hubungan korelasi yang sederhana di antara tahap pendidikan dan keperluan program latihan dalam aspek pengurusan apabila mencatatkan nilai julat 0.614. Seperti yang diketahui, keperluan latihan daripada aspek pengurusan mungkin menjadi keperluan kepada responden yang mempunyai tahap pendidikan yang semakin tinggi kerana jika responden mempunyai kemahiran pengurusan yang baik ini membolehkan responden mengembangkan kerjaya mereka ke tahap yang lebih tinggi. Sementara itu korelasi yang kabur atau tidak jelas wujud bagi faktor-faktor demografik yang lain dengan persepsi terhadap keperluan latihan kerana mencatatkan nilai julat < 0.20 dan $0.20 - 0.40$ sahaja. Null (1998) dalam artikel bertajuk *Training for Generation X* membincangkan latihan yang sesuai bagi generasi X yang banyak mendapat pendedahan terhadap teknologi terkini. Walaupun responden kajian ini kebanyakannya adalah generasi X tetapi hanya faktor tahap pendidikan sahaja yang menunjukkan wujud hubungan korelasi yang sederhana terhadap keperluan latihan

5.2.4 Hubungan di antara jawatan dan keperluan latihan

Setelah data di analisis, didapati hubungan korelasi yang sederhana wujud di antara jawatan dan juga persepsi terhadap keperluan latihan. Sebagai contoh, bagi seorang pembantu tadbir, latihan yang diperlukan adalah lebih kepada aspek penguasaan bahasa, seperti kursus komunikasi oral yang berkesan kerana jawatan ini akan memerlukan responden banyak berinteraksi dengan pelanggan. Bagi responden yang berjawatan pengurus atau pengurus besar, kursus yang diperlukan adalah tertumpu kepada aspek pengurusan seperti kursus pembangunan pengurusan, kursus pembangunan kepimpinan, kursus pengurusan eksekutif, pengurusan konflik dan juga pengurusan projek. Oleh itu wujud korelasi yang sederhana diantara faktor jawatan dan persepsi terhadap keperluan latihan kerana mencatatkan nilai julat sebanyak 0.504. Bowman & Wilson (2008) juga menyatakan bahawa peranan pekerja yang berbeza akan memberikan prespektif yang berbeza terhadap keperluan latihan. Dapatan kajian ini mendapati bahawa responden yang menjawat jawatan pengurusan lebih cenderung memilih latihan yang dapat meningkatkan kemahiran pengurusan mereka.

5.2.5 Hubungan di antara objektif menghadiri latihan dan keperluan program latihan

Bagi hubungan di antara objektif menghadiri latihan dan keperluan latihan, analisis mendapati tidak wujud hubungan diantara dua faktor ini atau hubungan korelasi sangat kabur kerana mencatatkan nilai julat < 0.20 atau $0.20 - 0.40$ sahaja. Walaupun majoriti responden berpendapat mereka menghadiri program latihan adalah untuk mendapatkan input yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan kerana mencatatkan nilai skor min

paling tinggi iaitu 1.5283 tetapi objektif ini tiada hubungan dengan persepsi pekerja terhadap keperluan program latihan.

5.3 Rumusan

Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan bahawa persepsi pekerja terhadap keperluan program latihan dalam perkhidmatan adalah sederhana. Rumusan ini dibuat berdasarkan hasil dapatan berikut yang mana secara tidak langsung telah menjawab persoalan kajian yang dibincangkan dalam Bab 1;

Pertama, penilaian terhadap hubungan di antara faktor demografik seperti jantina, umur, pengalaman kerja dan juga tahap pendidikan dengan persepsi responden terhadap keperluan latihan menunjukkan hanya tahap pendidikan sahaja yang mencatatkan nilai korelasi yang sederhana iaitu 0.614.

Kedua, penilaian terhadap hubungan diantara jawatan dengan persepsi responden terhadap keperluan latihan juga menunjukkan hubungan korelasi yang sederhana iaitu 0.504.

Ketiga, penilaian terhadap hubungan diantara objektif menghadiri latihan dengan persepsi terhadap keperluan latihan menunjukkan korelasi yang sangat kabur atau tidak wujud kerana mencatatkan julat < 0.20 atau $0.20-0.40$ sahaja.

5.4 Cadangan

Berdasarkan dapatan, perbincangan dan rumusan daripada kajian yang dijalankan penyelidik ingin memberikan cadangan untuk organisasi dan pengkaji seterusnya yang berminat untuk meneruskan kajian ini.

5.4.1 Cadangan kepada organisasi

Berdasarkan dapatan kajian, didapati bahawa persepsi responden terhadap keperluan program latihan adalah sederhana. Berikut disenaraikan beberapa cadangan yang boleh dipertimbangkan oleh pihak majikan bagi meningkatkan persepsi pekerja terhadap keperluan latihan. Antaranya ialah:

- 1) Analisis keperluan yang dijalankan perlulah menyeluruh yang mengambilkira keperluan organisasi, tugas dan pekerja. Hasil keputusan analisis akan membantu pengurus mereka bentuk program latihan dan pembangunan yang berkesan.
- 2) Pihak pengurusan hendaklah memaklumkan atau menerangkan objektif setiap program latihan yang diadakan supaya pekerja lebih memahami sebab mereka perlu mengikuti sesuatu program latihan.
- 3) Pihak pengurusan juga hendaklah memberi peluang kepada pekerja untuk menyatakan pendapat mereka mengenai keperluan program latihan yang dicalonkan kepada pekerja. Pekerja boleh memilih untuk mengikuti program latihan tersebut atau tidak bagi memastikan setiap program latihan yang diikuti oleh peserta bersesuaian dengan keperluan peserta tersebut.
- 4) Pihak pengurusan juga hendaklah mereka bentuk program latihan yang menggunakan kaedah penyampaian yang paling berkesan supaya peserta tidak

berasa bosan ketika mengikuti program latihan tersebut. Berdasarkan kajian, kaedah yang dianggap paling berkesan adalah perbengkelan.

- 5) Pihak pengurusan juga boleh mengambilkira faktor demografik seperti jawatan sebelum menentukan program latihan yang bersesuaian dengan peserta. Kajian menunjukkan bahawa hubungan diantara Jawatan dan juga persepsi terhadap keperluan program latihan adalah sederhana.

5.4.2 Cadangan untuk kajian akan datang

Berikut adalah beberapa cadangan yang dikemukakan kepada pengkaji-pengkaji akan datang yang ingin menjalankan kajian seumpama ini.

- i) Menggunakan kaedah analisis yang pelbagai bagi melihat persepsi pekerja dengan lebih sahih dan tepat.
- ii) Menjalankan kajian yang sama tetapi dengan menggunakan kaedah pengumpulan data yang lain seperti kaedah temubual. Kaedah temubual akan dapat memberikan pengertian yangsebenar mengenai soalan yang ditanyakan kepada responden dan jawapan yang diberikan lebih tepat.
- iii) Memperbanyakkan item-item soalan pengujian di dalam soal selidik agar persepsi responden terhadap keperluan program latihan dapat diperolehi dengan sepenuhnya.
- iv) Menjalankan kajian perbandingan dengan mengklasfikasikan demografik responden mengikut tahap pendidikan atau jawatan yang berbeza supaya dapatan kajian menunjukkan persepsi responden secara khusus. Dengan ini persepsi terhadap keperluan latihan dapat diukur dengan lebih tepat lagi.

- v) Akhir sekali, memandangkan kajian ini hanya memfokuskan kepada persepsi pekerja terhadap keperluan latihan sahaja. Kajian akan datang boleh mengkaji persepsi pekerja terhadap kaedah latihan dengan lebih mendalam lagi. Kajian seumpama ini boleh dijalankan contohnya untuk mengetahui sejauhmana kaedah latihan dapat memberikan kesan terhadap persepsi pekerja tentang keperluan latihan.

BIBLIOGRAFI

- Abishengam, S.A. (1972). The effectiveness of management training. *Malaysian Management Review*. Vol 7 (1) pp. 20-27
- Arfah A.Aziz (1992). Managing teachers and their roles: Training, motivation and assessment. *Jurnal Pendidikan Bahasa* : Institut Bahasa.
- Arif Hassan (2007). Human resource development and organizational values. *Journal of European Industrial Training*. Vol 31 (6) pp.435-448
- Bowman, J. & Wilson, J.P. (2008). Different roles, different perspectives : Perceptions about the purpose of training need analysis. *Industrial and Commercial Training*. Vol. 40 (1) pp.38-41
- Brown, A. (1994). TQM: Implications for training. *Training for Quality*. Vol.2 (3) pp.4-10
- Cole, N. (2008). How long should a training program be? A field study of 'rules-of-thumb'. *Journal of Workplace Learning*. Vol 20 (1) pp 54-70
- Crane, D.P. & Blumenfeld, W.S. (1973). Opinions of training effectiveness: how good?. *Training & Development Journal*, pp.42-51
- Duguay, S.M. & Korbut, K.A (2002). Designing a training program which delivers results quickly!. *Industrial and Commercial Training*. Vol.34 (6) pp.223-228
- Harrington, H.J. (2005). The five pillar of organizational excellence. *Handbook of Business Strategy*. Pp.107-114
- Hughey, A.W. & Mussnug, K.J. (1997). Designing effective employee training programmes. *Training for Quality*. Vol. 5 (2) pp.52-57

- Ivancevich, J.M. (2007). Human resource management. 10th Edition. Boston: McGrawHill.
- Jackson, S.W. (2008). Training in British industry. *Education + Training*. Vol 50 (1) pp.10-13.
- June, M.L & Rozhan Othman (2002). Management training and development practices of malaysian organizations. *Malaysian Management Review*, Vol 35 (2) pp 77-85.
- Khoo Teng Seng (1997). Persepsi guru dan pentadbir sekolah rendah tentang keperluan latihan dalam perkhidmatan: Satu kajian di Daerah Larut Matang Perak. Universiti Utara Malaysia.
- Lam Kam Choong & Kong Kok Chin. (1994). A study on the effectiveness of in-house management training and development programmes. *Malaysian Management Review*. Vol 29 (4) pp 46-55
- Mulder, M. (2001). Customer satisfaction with training program. *Journal of European Industrial Training*. Vol 25 (6) pp 321-331
- Null (1998) Training for generation X. *Education + Training*. Vol 40 (4) pp 175-176
- Robbins, S.P & Judge, T.A (2007). Organization behavior. 12th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Smith, A. (2006). The development of employer training in Australia. *Education + Training*. Vol.48 (4) pp 252-261
- Swanson, R.A. (2001). Human resources development and its underlying theory. *Human Resource Development International*. Vol 4 (3) pp.299-312

- Tekleab, A.G. & Chiaburu, D.S. (2005). Individual and contextual influences on multiple dimensions of training effectiveness. *Journal of European Industrial Training*. Vol.29 (8) pp 601-626
- Tennant, C., Boonkrong, M., Roberts, P.A.B. (2002). The design of a training programme measurement model. *Journal of European Industrial Training*. 26(5) pp 230-240
- Zafir b. Mohd Makhbul & Fazilah b. Mohd Harun (2003). Mengurus sumber manusia. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.

LAMPIRAN 1

Bahagian A (Demografik)

5 Latar Belakang Pendidikan	SPM	
	Diploma	
	Ijazah	
	Sarjana	
	PhD	
	Lain - lain	

Bahagian B

Bagi kenyataan mengenai objektif anda mengikuti kursus, bulatkan pilihan anda berdasarkan skala yang diberikan dibawah

1 Sangat Setuju
2 Setuju
3 Neutral

4 Tidak Setuju
5 Sangat Tidak Setuju

Bulatkan kenyataan yang anda pilih

Objektif saya mengikuti latihan dalam perkhidmatan ini adalah....

1 Untuk membiasakan diri dengan perkembangan terkini dalam bidang pendidikan tinggi	1	2	3	4	5
2 Untuk mendapatkan input terkini yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan	1	2	3	4	5
3 Untuk bertukar-tukar pendapat dengan pekerja-pekerja lain	1	2	3	4	5
4 Untuk mendapatkan maklumat terkini yang boleh digunakan terus dalam perkhidmatan	1	2	3	4	5
5 Untuk bersuka-suka kerana dapat lepas dari kerja-kerja harian di pejabat	1	2	3	4	5
6 Untuk memastikan pengetahuan yang saya gunakan sekarang adalah bersesuaian	1	2	3	4	5
7 Untuk menjalankan aktiviti-aktiviti bagi kepentingan diri saya yang tidak berkaitan langsung dengan tugas di pejabat	1	2	3	4	5
8 Untuk mendapatkan kemahiran/pengetahuan yang boleh digunakan dalam tugas di pejabat	1	2	3	4	5
9 Untuk meningkatkan kelayakan profesional saya	1	2	3	4	5
10 Untuk mendapatkan kemahiran/pengetahuan yang berkaitan bagi melayakkan diri untuk kenaikan pangkat	1	2	3	4	5

Bahagian C

Soalan - soalan berikut adalah untuk menunjukkan tingkat keperluan latihan yang anda fikir diperlukan. Sila fahami kenyataan berikut sebelum anda menjawab soalan-soalan ini. Skala yang digunakan ialah:

- 5 Sangat Diperlukan: Ia bermaksud latihan ini perlu disegerakan perlaksanaannya
- 4 Diperlukan : Ia bermaksud latihan ini boleh ditangguhkan perlaksanaannya lebih lama lagi
- 3 Neutral : Ia bermaksud berkecuali
- 2 Kurang diperlukan: Ia bermaksud jika latihan ini tidak dilaksanakan pun tidak menjejaskan prestasi pekerja
- 1 Tidak diperlukan : Ia bermaksud latihan ini langsung tidak relevan untuk diberikan kepada pekerja

Arahan: Bulatkan jawapan yang anda fikirkan sesuai.

Aspek Penguasaan Bahasa

1 Kursus Kesedaran Bahasa	1	2	3	4	5
2 Kursus Komunikasi Oral yang berkesan	1	2	3	4	5
3 Kursus kemahiran penulisan	1	2	3	4	5
4 Kursus Kemahiran pengucapan awam yang berkesan	1	2	3	4	5

Aspek Pengurusan

1 Kursus Pembangunan Pengurusan	1	2	3	4	5
2 Kursus Pembangunan Kepimpinan	1	2	3	4	5
3 Kursus Pengurusan Eksekutif	1	2	3	4	5
4 Kursus menguruskan pekerja secara berkesan	1	2	3	4	5
5 Kursus Pengurusan Konflik	1	2	3	4	5
6 Kursus Pengurusan Projek	1	2	3	4	5

Aspek Komunikasi

1 Kursus Komunikasi berkesan	1	2	3	4	5
2 Kursus Khidmat Pelanggan	1	2	3	4	5
3 Kursus menguruskan aduan dan pelanggan dengan berkesan	1	2	3	4	5
4 Kursus mengendalikan panggilan telefon dengan berkesan	1	2	3	4	5

Lain - lain aspek

1 Kursus Pengurusan Masa	1	2	3	4	5
2 Kursus Pengurusan Tekanan	1	2	3	4	5
3 Kursus Etika Kerja yang Positif	1	2	3	4	5
4 Kursus Pembangunan Kumpulan (Teambuilding)	1	2	3	4	5
5 Grooming dan Etika	1	2	3	4	5
6 Kursus Pengurusan Kebolehan Emosi (EQ)	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2

		ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK	UMUR
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation	1	.380**	.305*	.072	.239
	Sig. (2-tailed)		.005	.027	.609	.085
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation	.380**	1	.185	.001	.236
	Sig. (2-tailed)	.005		.186	.996	.089
	N	53	53	53	53	53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation	.305*	.185	1	.365***	.110
	Sig. (2-tailed)	.027	.186		.007	.431
	N	53	53	53	53	53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation	.072	.001	.365**	1	.130
	Sig. (2-tailed)	.609	.996	.007		.352
	N	53	53	53	53	53
UMUR	Pearson Correlation	.239	.236	.110	.130	1
	Sig. (2-tailed)	.085	.089	.431	.352	
	N	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		JANTINA	ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK
JANTINA	Pearson Correlation	1	-.050	.150	.046	.127
	Sig. (2-tailed)		.724	.285	.744	.365
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation	-.050	1	.380**	.305*	.072
	Sig. (2-tailed)	.724		.005	.027	.609
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation	.150	.380**	1	.185	.001
	Sig. (2-tailed)	.285	.005		.186	.996
	N	53	53	53	53	53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation	.046	.305*	.185	1	.365**
	Sig. (2-tailed)	.744	.027	.186		.007
	N	53	53	53	53	53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation	.127	.072	.001	.365**	1
	Sig. (2-tailed)	.365	.609	.996	.007	
	N	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK	LATAR BELAKANG PENDIDIKAN
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 53	.380** 53	.305* 53	.072 53	.377** 53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.380** 53	1 53	.185 53	.001 53	.614** 53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.305* 53	.185 53	1 53	.365** 53	.349* 53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.072 53	.001 53	.365** 53	1 53	.074 53
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.377** 53	.614** 53	.349* 53	.074 53	1 53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK	JAWATAN
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation	1	.380**	.305*	.072	.386**
	Sig. (2-tailed)		.005	.027	.609	.004
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation	.380**	1	.185	.001	.504**
	Sig. (2-tailed)	.005		.186	.996	.000
	N	53	53	53	53	53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation	.305*	.185	1	.365**	.222
	Sig. (2-tailed)	.027	.186		.007	.109
	N	53	53	53	53	53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation	.072	.001	.365**	1	-.007
	Sig. (2-tailed)	.609	.996	.007		.961
	N	53	53	53	53	53
JAWATAN	Pearson Correlation	.386**	.504**	.222	-.007	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.109	.961	
	N	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK	PENGALAMAN KERJA
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation	1	.380**	.305*	.072	.180
	Sig. (2-tailed)		.005	.027	.609	.196
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation	.380**	1	.185	.001	.284**
	Sig. (2-tailed)	.005		.186	.996	.039
	N	53	53	53	53	53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation	.305*	.185	1	.365**	-.063
	Sig. (2-tailed)	.027	.186		.007	.653
	N	53	53	53	53	53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation	.072	.001	.365**	1	-.027
	Sig. (2-tailed)	.609	.996	.007		.847
	N	53	53	53	53	53
PENGALAMAN KERJA	Pearson Correlation	.180	.284*	-.063	-.027	1
	Sig. (2-tailed)	.196	.039	.653	.847	
	N	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		OBJEKTIF LATIHAN	ASPEK PENGUASAAN BAHASA	ASPEK PENGURUSAN	ASPEK KOMUNIKASI	LAIN-LAIN ASPEK
OBJEKTIF LATIHAN	Pearson Correlation	1	.008	-.024	-.229	.088
	Sig. (2-tailed)		.956	.863	.100	.530
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGUASAAN BAHASA	Pearson Correlation	.008	1	.380**	.305*	.072
	Sig. (2-tailed)	.956		.005	.027	.609
	N	53	53	53	53	53
ASPEK PENGURUSAN	Pearson Correlation	-.024	.380**	1	.185	.001
	Sig. (2-tailed)	.863	.005		.186	.996
	N	53	53	53	53	53
ASPEK KOMUNIKASI	Pearson Correlation	-.229	.305*	.185	1	.365**
	Sig. (2-tailed)	.100	.027	.186		.007
	N	53	53	53	53	53
LAIN-LAIN ASPEK	Pearson Correlation	.088	.072	.001	.365**	1
	Sig. (2-tailed)	.530	.609	.996	.007	
	N	53	53	53	53	53

** : Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* : Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).